

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



=====

**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL
BANCO DE LA NACIÓN – PROVINCIA DE ABANCAY,
PERIODO 2018”**

=====

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN ESTRATÉGICA

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
GERENCIA PÚBLICA**

TESISTA: ANAÍZ TUME SERRANO

ASESOR: Dr. TITO JORGE MONTOYA ARENAZA

HUÁNUCO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Este estudio va
dedicado a Dios, mi
familia y amigos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por sus bendiciones y por seguir dándome la vida.

A mi familia por su apoyo.

La autora.

RESUMEN

Título: “Cultura organizacional y desempeño laboral del personal administrativo del Banco de la Nación – provincia de Abancay, periodo 2018”.

Objetivo: Establecer la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del Banco de la Nación –

Provincia de Abancay, periodo 2018. **Metodología:** Nivel de investigación:

Relacional. Tipo de investigación: Prospectivo, Observacional, Transversal, Analítico. La población muestral estuvo conformada por 45 personales

administrativos, dicha información se obtuvo de la planilla de contratación de

la Oficina de Recursos Humanos del Banco de la Nación. **Resultados:** Se

pudo observar que, el 31.1% que evidencia una cultura organizacional saludable ha obtenido un desempeño laboral bueno, mientras que el 8.9% que

ha evidenciado una cultura organizacional no saludable ha obtenido un desempeño laboral deficiente. Así mismo, se aprecia que, el resultado de R

de Pearson es igual a 0,829 y el P valor = 0,00; así podemos observar que el

p valor es $< 0,05$. **Conclusión:** Es decir, como el valor calculado de R de

Pearson es igual a 0,829 y el P valor $< 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: La cultura organizacional y el desempeño

laboral del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018, tienen una correlación positiva.

Palabras claves: Cultura organizacional, desempeño laboral, administrativo.

ABSTRACT

Title: "Organizational culture and work performance of the administrative staff of Banco de la Nación - province of Abancay, period 2018." **Objective:** To establish the relationship that exists between the organizational culture and the work performance of the administrative staff of Banco de la Nación - Abancay Province, period 2018. **Methodology:** Research level: Relational. Type of research: Prospective, Observational, Transversal, Analytical. The sample population consisted of 45 administrative personnel, this information was obtained from the hiring form of the Human Resources Office of Banco de la Nación. **Results:** It was observed that the 31.1% that shows a healthy organizational culture has obtained a good work performance, while the 8.9% that has shown an unhealthy organizational culture has obtained a poor work performance. Likewise, it is appreciated that, the result of Pearson's R is equal to 0.829 and the P value = 0.00; so we can see that the p value is <0.05. **Conclusion:** That is, since the calculated value of Pearson's R is equal to 0.829 and the P value <0.05, the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted: The organizational culture and the work performance of the Bank's administrative staff the Nation - Province of Abancay, period 2018, have a positive correlation.

Keywords: Organizational culture, work performance, administrative.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN.....	viii
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Fundamentación del problema de investigación	1
1.2. Justificación	3
1.3. Importancia o propósito	4
1.4. Limitaciones.....	4
1.5. Formulación del problema de investigación	5
1.5.1. Problema general	5
1.5.2. Problemas específicos.....	5
1.6. Formulación de los objetivos.....	5
1.6.1. Objetivo General	5
1.6.2. Objetivos específicos	5
1.7. Formulación de la hipótesis	5
1.8. Variables.....	6
1.9. Operacionalización de variables	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes.....	9
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Bases conceptuales.....	18
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	23
3.1. Ámbito	23
3.2. Población Muestral	23
3.3. Nivel y tipo de estudio.....	24
3.3.1. Nivel de Estudio	24
3.3.2. Tipo de Estudio	24

3.4. Diseño de investigación	25
3.5. Técnicas e instrumentos	25
3.6. Validación y confiabilidad del instrumento.....	27
3.7. Procedimiento.....	28
3.8. Tabulación	28
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	30
4.1. Análisis descriptivo	30
4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis	39
4.3. Discusión de resultados.....	40
4.4. Aporte de la investigación	43
CONCLUSIONES	44
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	46
ANEXOS	49
Anexo 01: Matriz de Consistencia	49
Anexo 02: Consentimiento Informado	50
Anexo 03: Cuestionario de Cultura Organizacional	51
Anexo 04: Guía de Observación de Desempeño Laboral.....	54
Anexo 05: Validación del Instrumento por Jueces	56
NOTA BIOGRÁFICA.....	61
ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO	
AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA	

INTRODUCCIÓN

Actualmente se puede observar que las entidades públicas y privadas de cualquier ende de servicio, descuidan la difusión de la cultura organizacional, y por consiguiente el ambiente laboral de sus empleados, porque pueden llegar a considerar que requieren mucha inversión para algo que no consideran primordial; sin embargo, la postura que toman estas organizaciones no es la correcta, puesto que el costo de un ambiente laboral deficiente traerá como consecuencia que el desempeño laboral perjudique en gran medida el rendimiento de la organización, lo cual será más costoso para la institución por no haber invertido previamente en dichos factores (Figueroa, 2015).

Entonces su implementación es vital, donde un deficiente desempeño en la atención por parte del personal puede cobrar una vida humana. Por tal motivo que la productividad organizacional depende, en gran medida, de las conductas de los profesionales que las integran, los esfuerzos se dirigen a favorecer tales comportamientos. Para ello, las organizaciones invierten ingentes cantidades de recursos en la selección, formación y socialización de los nuevos miembros (Pérez, Aranda, & Topa, 2015).

En el Perú, en los últimos años se ha desarrollado un proceso de cambios que plantea como visión, la mejora de los servicios de atención. Este proceso tiene un componente esencial, el de mejorar los estándares de atención, calidad y satisfacción de la población peruana (Crabtree, 2006).

La presente tesis consta de IV capítulos, en el I capítulo se describe a la fundamentación de problema de investigación, en el II capítulo se describe el marco teórico, en el III capítulo se describe la metodología de investigación y el capítulo IV se precisa los resultados más relevantes sobre la investigación que fueron obtenidos mediante la aplicación del instrumento. Posterior a ello se mencionan las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados de la investigación.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema de investigación

La cultura organizacional es el conjunto de elementos importantes como normas, valores, actitudes y creencias, que son compartidos por los miembros de una empresa. Por consiguiente, la cultura tiene que ver con el proceso de socialización que se da dentro de esta, a través de una objetivación social. No existe organización sin una cultura inherente, que la identifique, la distinga y oriente su accionar y modos de hacer, rigiendo sus percepciones y la imagen que sus públicos tengan de ella (Rodríguez, 2004).

Es decir, que la cultura organizacional es la conciencia colectiva de una organización, en donde todas las personas de forma participativa establecen normas y valores que termina expresada en el comportamiento de todos los integrantes, busca sentido de pertenencia e identidad (Tocto, 2012).

Mientras tanto que el desempeño laboral es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual (Sum, 2015).

Del mismo modo para el estudio de la cultura organizacional, establece su medición a través de tres escalas:

- Cultura Saludable: Comportamiento dirigido por los objetivos de la organización, llegando a convertirse en una cultura productiva eficiente.
- Cultura medianamente saludable: Comportamiento influenciado por negativas.
- Cultura no saludable: percepciones positivas y Comportamiento dirigido por la inestabilidad de la

organización, llegando a convertirse en una cultura improductiva e ineficiente (Ministerio de Salud, 2008).

Según Levy, quien dimensiona el desempeño laboral en su “Método de Escalas de Observación de Comportamiento (BOS)”, evalúa los siguientes comportamientos:

- Conocimiento del puesto: Se define como la comprensión de los elementos funcionales del puesto o función que ocupa el personal de salud.
- Disponibilidad: Hace referencia a la puntualidad y responsabilidad que tiene el personal de salud que labora en dicho lugar.
- Calidad: Se refiere a la eficiencia, la precisión y aceptabilidad en el trabajo desempeñado por parte del personal de salud.
- Objetividad: Significa ver los problemas y las situaciones con un enfoque que equilibre adecuadamente emoción y razonamiento.
- Independencia: Se define como el desempeño del trabajo en circunstancias de supervisión.
- Negociación: Es cuando el personal de salud enfrenta y resuelve los problemas que suscitan con audacia, rapidez y objetividad.
- Confiabilidad: Se refiere a la capacidad de eficiencia y eficacia que tiene personal, por lo tanto, genera confianza al realizar en sus atenciones por parte del equipo.
- Relaciones Interpersonales: Son la socialización o relación efectiva que tiene el personal de salud con sus pares en diferentes situaciones, circunstancias y características.
- Trabajo en Equipo: Se refiere al compromiso con el cumplimiento de objetivos comunes (visión- Misión), de la institución, por medio de la comunicación y colaboración de sus demás compañeros.

- **Compromiso:** Es la realización de las atenciones con entrega, vitalidad y control con el fin de defender los intereses generales de la Institución.

En base a todo lo anterior, la cultura y el desempeño laboral constituyen la base de un buen funcionamiento organizacional, de tal manera que ambos factores sirven de referencia acerca de cómo las personas deben conducirse dentro de una organización o institución para que la misma se desempeñe de manera efectiva. Entendiéndose en el aspecto de antigüedad de servicio en la institución, como el conjunto de supuestos básicos y creencias que son compartidos por los miembros de la organización. Así, los novatos no se incorporan a un vacío social, sino que, al parecer, resultan influidos por las características de dicha cultura organizacional.

1.2. Justificación

Las instituciones públicas constituyen algunas de las organizaciones más importantes debido al tipo de servicio que presta, por lo tanto, deben funcionar con armonía y calidad (Juarez, 2011).

Los estudios sobre conocer y comprender cada vez mejor la cultura organizacional junto con el desempeño laboral, se torna en una constante evolución debida que son componentes importantes en el comportamiento cotidiano de los profesionales, que influye de manera significativa en la productividad y el rendimiento de los trabajadores.

🚦 **Teórica:** Esta investigación se realizó para aportar al conocimiento existente sobre cultura organizacional, estas podrán sistematizarse en una propuesta para ser incorporados como conocimiento a las ciencias administrativas, económicas y contables, con resultados verídicos y reales, que ayudarán a la mejora de las organizaciones del país.

🚦 **Práctica:** Esta investigación se realizó porque existe la necesidad de mejorar el clima laboral y compromiso

organizacional, de las empresas e instituciones; permitiéndonos encontrar soluciones concretas y mejorar las debilidades y disminuir los riesgos en la empresa.

✚ **Metodológica:** La elaboración y aplicación del trabajo de investigación, fueron medidas utilizando técnicas e instrumentos, esta cuenta con validez y confiabilidad para que pueda ser utilizada en otros trabajos de investigación a nivel nacional e internacional como herramienta y guía, para profundizar y alcanzar mejores resultados.

1.3. Importancia o propósito

Los resultados de esta investigación nos permitieron realizar el diagnóstico de la cultura organizacional en relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación. Con el objetivo de buscar nuevas estrategias y métodos que ayuden a mejorar la calidad del ambiente laboral y la eficacia en la realización de tareas dentro del ámbito laboral de dicha empresa.

Así mismo esta investigación servirá como antecedente para la investigación en el área de gestión y administración, contribuyendo a nuestra casa educativa, “Escuela de Posgrado” de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, siendo participes del avance en Investigación.

1.4. Limitaciones

✚ **Factor tiempo:** por horarios administrativos de trabajo profesionales y las labores diarias, me delimitaron el desarrollo de nuestra investigación debido a que fue 1 mes de tiempo tomados para la investigación.

✚ **Factor económico:** nos encontramos con una limitación para cubrir los gastos que demandan nuestra investigación, debido a esto se autofinanciaron los gastos para: material de escritorio, transporte, servicio de terceros, refrigerios y otros.

1.5. Formulación del problema de investigación

1.5.1. Problema general

- ✚ ¿Qué tipo de relación existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018?

1.5.2. Problemas específicos

- ✚ ¿Cómo es la cultura organizacional del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018?
- ✚ ¿Cuál es el nivel de desempeño del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018?

1.6. Formulación de los objetivos

1.6.1. Objetivo General

- ✚ Establecer la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

1.6.2. Objetivos específicos

- ✚ Determinar la cultura organizacional del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.
- ✚ Determinar el nivel de desempeño del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

1.7. Formulación de la hipótesis

- **H_i:** La cultura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018, tienen una correlación positiva.
- **H_o:** La cultura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018, tienen una correlación negativa.

1.8. Variables

Primera variable: Cultura Organizacional

Dimensiones:

- ✚ Identidad
- ✚ Conflicto y cooperación
- ✚ Motivación

Segunda variable: Desempeño Laboral

Dimensiones:

- ✚ Conocimiento del puesto
- ✚ Disponibilidad
- ✚ Calidad
- ✚ Objetividad
- ✚ Independencia
- ✚ Negociación
- ✚ Confiabilidad
- ✚ Relaciones Interpersonales
- ✚ Trabajo en Equipo
- ✚ Compromiso

1.9. Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Valor final	Escala
Primera Variable				
Cultura Organizacional	Identidad	Sentimiento de pertenencia a la organización	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Cultura saludable ✚ Cultura medianamente saludable ✚ Cultura no saludable 	Ordinal Politómica
	Conflicto y cooperación	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Colaboración que se observa ✚ Entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos ✚ Materiales y humanos que éstos reciben de su organización 		
	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Condiciones que llevan a los empleados a trabajar ✚ Más o menos intensamente dentro de la organización 		
Segunda Variable				
Desempeño Laboral	Conocimiento del puesto	✚ comprensión de los elementos funcionales del puesto o función que desempeña	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Desempeño Excelente ✚ Desempeño Regular 	Ordinal Politómica
	Disponibilidad	✚ Puntualidad y responsabilidad que tiene el personal de salud		
	Calidad	✚ Eficiencia, precisión y aceptabilidad en el trabajo desempeñado		

	Objetividad	✚ Resuelve los problemas y con un enfoque que equilibre adecuadamente emoción y razonamiento	✚ Desempeño Deficiente	
	Independencia	✚ Es el desempeño del trabajo en circunstancias de supervisión		
	Negociación	✚ Resuelve los problemas que suscitan con audacia, rapidez y objetividad		
	Confiabilidad	✚ capacidad de eficiencia y eficacia que tiene personal, por lo tanto, genera confianza al realizar en sus atenciones por parte del equipo		
	Relaciones Interpersonales	✚ Socialización o relación efectiva que tiene con sus pares en diferentes situaciones, circunstancias y características.		
	Trabajo en Equipo	✚ Compromiso con el cumplimiento de objetivos comunes (visión- Misión), de la institución, por medio de la comunicación y colaboración de sus demás compañeros		
	Compromiso	✚ Es la realización de las atenciones con entrega, vitalidad y control con el fin de defender los intereses generales de la Institución		

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Figueroa Monterroso, Leyvi Karin; en su investigación “Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental”, en Guatemala en el año 2015; se concluyó que la cultura organizacional no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en la institución gubernamental la cual fue objeto de estudio, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se afirma que no existe diferencia estadísticamente significativa del 0.05 entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la institución; es decir que una variable no incide en la otra (Figueroa, 2015).

Quintero, Niria; Africano, Nelly; Elsis, Faría; en su investigación titulado “Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados Costa Oriental Del Lago”, en Maracaibo, Venezuela en el año 2008. Donde la investigación fue de tipo descriptivo cuantitativo en la modalidad de campo. La población fue de 82 trabajadores y la muestra de 45 trabajadores, se utilizó la técnica de muestreo probabilística donde todas las unidades de población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de 36 preguntas con cinco alternativas de respuesta. Se concluyó según los resultados obtenidos que el clima organizacional no es productivo ni satisfactorio para un buen desempeño laboral (Quintero, Africano, & Elsis, 2008).

Barriga Rodríguez, Rhomao Diego; en su investigación “Clima organizacional y desempeño docente en la Universidad “Jaime Bausate y Meza” Jesús María - Lima, 2016”, Lima, en Perú en el año 2016. El estudio plantea la siguiente hipótesis de investigación: El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño docente en la Universidad “Jaime Bausate y Meza”. Jesús María. Lima

2016. En los que encontramos que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es BUENA de 0,755 y el p_ valor es de 0,001 por lo tanto vemos que existe una relación directa y un nivel de significancia menor que 0,05 motivo por el cual se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la hipótesis alterna que sugiere que el clima organizacional se relaciona con el desempeño docente en la Universidad “Jaime Bausate y Meza”. Jesús María. Lima 2016. Validándola (Barriga, 2016).

Álvarez Presentación, G. y Lucas Jara, Luz en su investigación titulado “Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo Huánuco – 2015”, Huánuco, Perú en el año 2015. Se concluye con que de acuerdo al trabajo de campo realizado a los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo donde se evidencia en el Cuadro No 28 y el Gráfico No 27, que existe una Buena correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, cuyo resultado fue significativo por lo que se rechazó la hipótesis nula (Álvarez & Lucas, 2015).

Mejía León, David y Cachay Rubina, Eleuterio; en su investigación titulada “La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, Periodo 2013; en Huánuco, Perú en el año 2014. Los resultados fueron presentados en cuadros estadísticos con números absolutos y porcentuales, los cuales aportaron distintas conclusiones entre las que destacan: que la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, posee un tipo de cultura burocrática, pero débil, existe un alto nivel de rotación de personal lo cual no les permite tener conocimiento pleno de la cultura existente, se determinó que si existe influencia de la cultura organizacional y el desempeño laboral, ellas son dos variables que van de la mano para lograr que el personal forme parte fundamental de la organización, que exista competitividad empresarial y para alcanzar los objetivos y metas organizacionales ya planteados. Tomando en cuenta algunos factores que tendrían que ser reforzados los investigadores

señalaron una serie de recomendaciones con la finalidad de que el recinto de salud mejore el desempeño laboral y la cultura existente (Mejía & Cachay, 2014).

2.2. Bases teóricas

A. Teoría de las relaciones humanas (catarina, s.f.)

La teoría de las relaciones humanas (también denominada escuela humanística de la administración), desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores, cuyo objetivo principal es resaltar la importancia que tienen los recursos humanos para la organización y reconocer que el trabajador no solo trabaja por la obtención de dinero, también lo hace para satisfacer sus necesidades psicológicas y sociales. Se pone en manifiesto en cuanto se dan a conocer los objetivos de la organización al trabajador, éste evalúa como su trabajo a conseguir los objetivos y entonces cambia su actitud hacia el trabajo y se presenta la satisfacción laboral. También se reconoce la importancia de la comunicación organizacional para el trabajador y la gerencia logren establecer la retroalimentación. Con la comunicación la gerencia puede detectar a tiempo las causas que producen la insatisfacción en los trabajadores y buscar una solución, por su parte, los trabajadores conocen su desempeño y se sienten importantes por ser tomado en cuenta a la hora de evaluar sus esfuerzos.

Principios de la teoría (Ramos & Triana, 2007):

- La integración y el comportamiento social: los niveles de producción dependen de la integración social, el obrero no actúa aislado, sino como miembro de un grupo social, de esta forma el trabajo es una actividad grupal, el estudio mostró que la conducta del individuo está condicionada por normas o estándares sociales.
- Las recompensas y sanciones sociales: se comprobó que los obreros que producían por encima o por debajo de la norma socialmente determinada, perdían el afecto y respeto de sus compañeros.

- Los grupos informales: constituyen la organización humana de la empresa, que muchas veces está en contraposición a la organización formal establecida por la dirección; ellos definen sus formas de recompensas o sanciones, escala de valores, creencias y expectativas.
- El contenido del cargo: Mayo y sus colaboradores observaron que la especialización en el trabajo no garantizaba eficiencia y que los obreros cambiaban con frecuencia de puesto para evitar la monotonía.
- Los aspectos emocionales: el estudio comprobó que las relaciones humanas y la cooperación son claves para evitar los conflictos y mantener los grupos primarios.
- El estilo de supervisión: los directivos deben estar en capacidad de dar un trato digno a sus trabajadores, comprender, saber comunicar, ser democráticos y persuasivos, con la base que el hombre es un ser social.

B. Teoría del campo (Lewis)

De acuerdo con esta teoría, el comportamiento humano depende de dos factores: El comportamiento humano se deriva de la totalidad de los eventos presentes en determinadas situaciones. Eventos que están en su ambiente. Estos eventos tienen el carácter de un campo dinámico de fuerzas; en donde cada hecho se interrelaciona de modo dinámico con los demás para influir o dejarse influenciar por ellos. Este campo dinámico ocasiona el denominado "campo psicológico". Ese campo psicológico es el ambiente vital que comprende la persona y su ambiente psicológico. La valencia es positiva cuando puede o pretende satisfacer las necesidades del individuo., y es negativa cuando puede o pretende causar algún daño o perjuicio. El campo psicológico de cada persona: patrón organizado de las percepciones de un individuo, que adapta su manera de ver y percibir las cosas al ambiente que lo rodea. Lewin afirmó que el comportamiento de un individuo siempre está orientado hacia una meta

u objetivo y es precisamente esta intención la más importante en el desempeño de su comportamiento. Estas intenciones, supuestamente, siguen los principios de campo y están influenciadas por fuerzas psicológicas tales como la forma en que el individuo percibe una situación (Lewis, 2010).

C. Teoría X - Y de McGregor

Douglas McGregor fue una figura ilustre de la escuela administrativa de las relaciones humanas, se preocupó por distinguir dos concepciones basadas en la naturaleza humana tradicional y moderna.

- **Teoría X**

El hombre normal y ordinario tiene una aversión natural al trabajo, y que lo evitará siempre que le sea posible; que las personas necesitan ser obligadas, dirigidas y hasta amenazadas por castigos para que hagan bien su trabajo; que la persona promedio prefiere que lo dirijan, que prefiere no asumir responsabilidades, y que procura sobre todo su seguridad.

Características:

- ✚ Las personas tienen aversión para el trabajo, la mayoría de la gente debe ser controlada y amenazada con castigos para que se esfuercen en conseguir los objetivos de la empresa.
- ✚ Prefiere ser dirigido, no quiere asumir responsabilidades.
- ✚ Es perezoso.
- ✚ Busca ante todo su seguridad.
- ✚ Su única motivación es el dinero.

Estilo de dirección: La dirección ante personas de estas características ha de estar basada en el ejercicio de una autoridad formal, donde la dirección señala a cada uno lo que debe hacer y cómo hacerlo, marca los tiempos de realización del trabajo, dicta unas normas a seguir y somete a los empleados a una constante presión, consiguiendo que hagan los esfuerzos necesarios para

evitar ser sancionados, correspondiendo estas actuaciones a un estilo de dirección autoritario.

- **Teoría Y**

Las personas pueden aplicarse en el trabajo con tanta naturalidad como al jugar o al descansar; que las personas pueden autocontrolar su trabajo; que una persona normal procura asumir responsabilidades; que la creatividad, el ingenio y la imaginación son algo que la mayoría de las personas tienen y pueden desarrollar, y no solo unos pocos.

Características:

- ✚ El esfuerzo físico y mental en trabajo es tan natural como en el juego o el reposo, al individuo promedio no le disgusta el trabajo en sí.
- ✚ No es necesario la coacción, la fuerza o las amenazas para que los individuos se esfuercen por conseguir los objetivos de la empresa.
- ✚ Los trabajadores se comprometen en la realización de los objetivos empresariales por las compensaciones asociadas con su logro. La mejor recompensa es la satisfacción del ego.
- ✚ La gente está motivada y tiene capacidad para asumir responsabilidades hacia los objetivos organizacionales.
- ✚ La mayoría de las personas poseen un alto grado de imaginación, creatividad e ingenio que permitirá dar solución a los problemas de la organización.

Estilo de dirección: El estilo de dirección que se dará en este caso, es una dirección participativa que proporcionara las condiciones para que las personas puedan alcanzar los propios objetivos al tiempo que se alcanzan los organizativos. Los directores deben dar confianza, información y formación, facilitando la participación de los empleados en la toma de decisiones, así como en la negociación de los objetivos (Gregor, 1960).

D. Teoría del Clima Organizacional de Likert

Para Likert, el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad objetiva. Si la realidad influye sobre la percepción, es la percepción la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va adoptar. En este orden de ideas, es posible separar los cuatro factores principales que influyen sobre la percepción individual del clima y que podrían también explicar la naturaleza de los microclimas dentro de la organización. Estos factores se definen entonces como:

1. Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional.
2. La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización, así como el salario que gana.
3. Los factores personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción.
4. La percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores del clima de la organización.

De una forma más específica, hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización: las variables causales, las variables intermedias y las variables finales.

Variables causales: Son variables independientes que determinan el sentido en que una organización evoluciona, así como los resultados que obtiene. Éstas no incluyen más que las variables independientes susceptibles de sufrir una modificación proveniente de la organización de los responsables de ésta. Aunque la situación general de una empresa, representante de una variable independiente, no forma parte, por ejemplo, de las variables causales, éstas, en cambio, comprenden

la estructura de la organización y su administración; reglas, decisiones, competencia y actitudes. Las variables causales se distinguen por dos rasgos esenciales:

- Pueden ser modificadas o transformadas por los miembros de la administración que pueden también agregar nuevos componentes.
- Son variables independientes (de causa y efecto). En otras palabras, si éstas se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables; si estas permanecen sin cambios, no sufren generalmente la influencia de las otras variables.

Variables intermediarias: Estas variables reflejan el estado interno y la salud de una empresa, por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones, etc. Las variables intermediarias son, de hecho, las constituyentes de los procesos organizacionales de una empresa.

Variables finales: Son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de los dos precedentes. Estas variables reflejan los resultados obtenidos por la organización; son, por ejemplo, la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas. Estas variables constituyen la eficacia organizacional de una empresa. La combinación de estas variables y la interacción que entre ellas se da determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, que a su vez se subdividen. Los climas así obtenidos se sitúan sobre un continuo que parte de un sistema muy autoritario a un sistema muy participativo.

1. Clima de tipo autoritario:

Sistema I Autoritarismo explotador

Sistema II Autoritarismo paternalista

2. Clima de tipo participativo:

Sistema III Consultivo

Sistema IV Participación en grupo.

Clima de Tipo Autoritario Sistema I Autoritario Explotador: la dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, los empleados perciben y trabajan en una atmósfera de temor, las interacciones entre los superiores y los subordinados se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones.

Clima de Tipo Autoritario Sistema II Autoritario Paternalista: Existe confianza entre la dirección y los subordinados, las decisiones se toman en la cima, a veces se decide en los niveles inferiores, los castigos y las recompensas son los métodos usados para motivar a los empleados. La dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado.

Clima de Tipo Participativo Sistema III Consultivo: La dirección tiene confianza en sus empleados, las decisiones se toman en la cima, pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos, para motivar a los empleados se usan las recompensas y los castigos ocasionales, se satisfacen las necesidades de prestigio y de estima y existe la interacción por ambas partes. Se percibe un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar.

Clima Participativo Sistema IV Participación en Grupo: Existe plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones se da en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral, la forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica (Ramos, 2012).

2.3. Bases conceptuales

Desempeño laboral

El desempeño, son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. Por otra parte, el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. Y está influenciado por cuatro (4) factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse (Romero & Udaneta, 2009).

Evaluación del desempeño (Morgan, 2015)

La evaluación del desempeño como un proceso sistemático y periódico que sirve para estimar cuantitativa y cualitativamente el grado de eficacia y eficiencia de las personas. Su principal objetivo es determinar si los empleados están haciendo correctamente su labor. Esta puede aportar información sobre la necesidad de mejorar del colaborador a nivel de conocimientos y habilidades.

Indica, además, que la evaluación del desempeño debe basarse en cuatro aspectos:

- Cantidad y calidad de los servicios producidos por el colaborador.
- Comportamiento en su puesto de trabajo.
- Medios que utiliza el colaborador.
- Integración con los valores, cultura y objetivos de la organización.

El desempeño de las personas en el puesto de trabajo se conoció a través de los puntajes obtenidos por los sujetos en la prueba "Método de Escalas de Observación de Comportamiento (BOS)" presentado por Levy (1990), los comportamientos a evaluarse fueron:

- Conocimiento del puesto.
- Disponibilidad.
- Calidad.
- Objetividad.
- Independencia.
- Negociación.
- Confiabilidad.
- Relaciones Interpersonales.
- Trabajo en Equipo.
- Compromiso

Cultura Organizacional

Es un grupo complejo de valores, tradiciones, políticas, supuestos, comportamientos y creencias esenciales que se manifiesta en los símbolos, los mitos, el lenguaje y los comportamientos y constituye un marco de referencia compartido para todo lo que se hace y se piensa en una organización. Por ser un marco de referencia, no atiende cuestiones puntuales, sino que establece las prioridades y preferencias acerca de lo que es esperable por parte de los individuos que la conforman.

Dentro del concepto de cultura organizacional hay que considerar tanto aquellos aspectos intangibles, tales como el conocimiento o los mismos valores, como aquellos aspectos tangibles propios del sistema (TPM, 2007).

Una organización de salud es un conjunto o equipo de trabajo profesional, interdisciplinario, que labora de manera estructurada para producir bienes intangibles (los servicios de salud) y alcanzar ciertas metas; para lograr éstas se requiere del acuerdo y la participación de los usuarios.

La cultura de un organismo de salud es un sistema de conocimientos profesionales, expectativas, creencias y supuestos

inconscientes, descubiertos o aceptados por el equipo de trabajo interdisciplinario, fuertemente influidos por la estructura, la tecnología y el ambiente laboral. De este modo, se generan las normas de comportamiento grupal, que contribuyen a configurar los diversos modelos de liderazgo, de mando-subordinación y de interacción con otros miembros de la propia institución y con los extranjeros. La cultura organizacional en sistemas de salud es una mezcla compleja de saberes, conductas, relatos, símbolos, creencias, suposiciones, metáforas y modos de expresión que todos los miembros de la organización comparten, por ejemplo: las normas, los valores, las actitudes, los estilos de vida, el lenguaje técnico-científico y la terminología propia de las disciplinas biomédicas y sociales (Carrada Bravo, 2002).

El MINSA en el año 2008 señala (Ministerio de Salud, 2008):

- Es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común.
- Se refiere a un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que se distinguen de una organización a otras.
- Es la conducta convencional de una sociedad, e influye en todas sus acciones a pesar de que rara vez esta realidad penetra en sus pensamientos conscientes. También se encontró que las definiciones de cultura están identificadas con los sistemas dinámicos de la organización ya que los valores pueden ser modificados, como efecto del aprendizaje continuo de los individuos; además les dan importancia a los procesos de sensibilización al cambio como parte puntual de la cultura organizacional.
- La cultura organizacional, atmósfera o ambiente organizacional, como se quiera llamar, es un conjunto de suposiciones, creencias, valores o normas que comparten sus miembros. Además, crea el ambiente humano en que los

empleados realizan su trabajo. De esta forma, una cultura puede existir en una organización entera o bien referirse al ambiente de una división, filial, planta o departamento.

Una organización no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando a convertirse en una organización productiva eficiente o improductiva e ineficiente, dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio.

Dimensiones

Posee tres dimensiones de medición, como:

1. **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.
2. **Conflicto y cooperación:** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
3. **Motivación** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.

Categorización de la cultura organizacional

La Dirección de calidad en salud, del Ministerio de Salud, con la participación del Comité Técnico y equipo de expertos, ha elaborado el documento técnico: "Metodología para el estudio del clima organizacional".

Que, para el estudio de la cultura organizacional, establece su medición a través de tres escalas:

- Cultura Saludable: Comportamiento dirigido por los objetivos de la organización, llegando a convertirse en una cultura productiva eficiente.
- Cultura medianamente saludable: Comportamiento influenciado por negativas.
- Cultura no saludable: percepciones positivas y Comportamiento dirigido por la inestabilidad de la organización, llegando a convertirse en una cultura improductiva e ineficiente.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Ámbito

El Banco de la Nación brinda servicios a las entidades estatales, promueve la bancarización y la inclusión financiera en beneficio de la ciudadanía complementando al sector privado, y fomenta el crecimiento descentralizado del país, a través de una gestión eficiente y autosostenible (BN, 2018). La Agencia 2 del Banco de la Nación de Abancay se encuentra ubicado en el Jirón Lima N° 216 – 218, del distrito de Abancay, provincia de Abancay, departamento de Apurímac.

3.2. Población Muestral

La población es población muestral debido a que, cuenta con una cantidad mínima de personal administrativo en la Agencia 2 del Banco de la Nación de Abancay.

La población muestral estuvo conformada por 45 personales administrativos, dicha información se obtuvo de la planilla de contratación de la Oficina de Recursos Humanos del Banco de la Nación. La población fue accesible, debido que no hubo limitación en el permiso y autorización para la ejecución y aplicación de los instrumentos.

Tipo de muestreo

El muestreo que se utilizó en la presente investigación fue de tipo no probabilístico por conveniencia del investigador.

Considerando los criterios de inclusión, criterios de exclusión y criterios de eliminación para la selección de la muestra.

Criterios de Inclusión:

- Personal administrativo que labora en la Agencia 2 del Banco de la Nación de Abancay, durante el periodo de junio a noviembre de 2018.
- Personal administrativo que labora en la Agencia 2 del Banco de la Nación de Abancay, que voluntariamente firmó el

consentimiento informado para participar del presente trabajo de investigación.

- Personal administrativo que labora por más de un año en la Agencia 2 del Banco de la Nación de Abancay.

Criterios de Exclusión:

- Personal no administrativo que labora en la Agencia 2 del Banco de la Nación de Abancay, durante el periodo de junio a noviembre de 2018.
- Personal administrativo que labora en la Agencia 2 del Banco de la Nación de Abancay, que no firmó el consentimiento informado para participar del presente trabajo de investigación.
- Personal administrativo que labora menos de un año en la Agencia 2 del Banco de la Nación de Abancay.

Criterios de Eliminación

- Personal administrativo que no relleno el 95% del instrumento.
- Personal administrativo que se encuentra de licencia en el mes de junio a noviembre.

3.3. Nivel y tipo de estudio

3.3.1. Nivel de Estudio

Relacional, porque se demostró el vínculo, asociación y correlación entre las dos variables de estudio, la primera y segunda variable; de acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra de estudio.

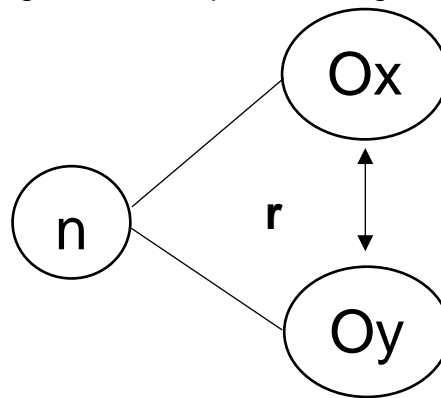
3.3.2. Tipo de Estudio

Según el tiempo de Estudio fue Prospectivo, porque el presente estudio pertenece al tiempo presente y los datos serán recolectados de una fuente primaria. Según participación del investigador fue

Observacional, porque no se manipuló ninguna de las variables de estudio, sino fueron observados tal como sucedieron; y de acuerdo con ello, se aplicó los dos instrumentos. Según la cantidad de medición de las Variables fue Transversal, porque los dos instrumentos fueron aplicados en un solo momento y las variables fueron medidas sólo una vez. Según la cantidad de Variables a estudiar fue Analítico, porque son dos el número de variables a estudiar, la primera y segunda variable de estudio.

3.4. Diseño de investigación

El diseño de investigación es de tipo relacional, cuyo diseño para la presente investigación correspondió al siguiente esquema:



Donde:

n= Personal administrativo

Ox= Primera Variable: Cultura Organizacional

Oy= Segunda Variable: Desempeño laboral

r= Relación de las variables de estudio

3.5. Técnicas e instrumentos

Técnica




La técnica que se utilizó para la recolección de los datos, fue la Encuesta, ya que se hizo entrega directamente el instrumento a la muestra de estudio, a fin de que sus respuestas se han las determinantes para identificar la correlación de las variables de estudio.

Instrumentos

El primer instrumento que se utilizó es el cuestionario “Cultura Organizacional” (Anexo 03), que constó de 18 preguntas diferenciadas por indicadores, el valor final de cada pregunta fue medida con la escala de Likert, siendo:

- 1 = Nunca
- 2 = Ocasionalmente
- 3 = Algunas veces
- 4 = Frecuentemente
- 5 = Siempre

Después de ello, se utilizó la siguiente escala valorativa para medir el nivel de la cultura organizacional:




 Cultura saludable	67 – 90 pts.
 Cultura medianamente saludable	43 – 66 pts.
 Cultura no saludable	18 – 42 pts.

El segundo instrumento que se utilizó es la guía de observación de Comportamiento “Desempeño Laboral” (Anexo 04), presentado por Levy (1990); el cual, os permitió evaluar el desempeño laboral de la muestra de estudio. Los ítems que fueron evaluados en dicho instrumento son 10.

Para la calificación del instrumento se usó una plantilla, en la cual se asignó puntuaciones específicas para cada casilla.

Desempeño	Rango
Siempre: El desempeño es excepcional en todas las áreas y se observa muy superior a los demás.	100 – 76
Casi Siempre: Nivel de desempeño competente y confiable. Alcanza los estándares de desempeño del puesto.	75 – 51
Algunas Veces: El desempeño es deficiente en ciertas áreas. Se requiere de una mejoría.	50 – 26
Nunca: Los resultados por lo general son inaceptables y se requiere mejoría inmediata.	25 – 0 menos

Después de ello, se utilizó la siguiente escala valorativa para medir el nivel de la cultura organizacional:

 Desempeño Bueno	31 – 40 pts.
 Desempeño Regular	21 – 30 pts.
 Desempeño Deficiente	10 – 20 pts.

3.6. Validación y confiabilidad del instrumento

Los instrumentos fueron validados por Juicio de Expertos (Anexo 05), quienes validaron el instrumento, respecto a su relevancia, coherencia, suficiencia y claridad; quienes llegaron a determinar como resultado final el 96% de aprobación en promedio. El equipo de expertos estuvo conformado por:

Experto 01:	Dr. Ido Lugo Villegas
Experto 02:	Dr. Pedro Pablo Saquicoray Ávila
Experto 03:	Dr. Pio Trujillo Atapoma
Experto 04:	Dr. Francisco Garces García
Experto 05:	Mg. Aldo Reyes Viviano

Para la confiabilidad de los instrumentos que fueron aplicados a la muestra de estudio, se realizó una prueba piloto en otra muestra de estudio diferente a la del estudio, con el propósito de evaluar el comportamiento del instrumento en el momento de la toma de datos para la consistencia del contenido, donde se utilizó la prueba de

confiabilidad de Alfa de Cronbach para estimar la consistencia interna de los instrumentos. El coeficiente Alfa de Cronbach arrojó para el primer cuestionario un valor de 0,895 y para el segundo cuestionario un valor de 0,805 lo cual indicaron que los instrumentos utilizados son confiables y fiables para el presente estudio.

3.7. Procedimiento

En primer lugar, se efectuó la validación externa del instrumento (juicio de expertos), posteriormente se aplicó la prueba piloto en una muestra diferente a la del estudio. Luego se realizó el cálculo de la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, con un nivel de significancia de 89%.

Se solicitó autorización al gerente de la Agencia 2 del Banco de la Nación de Abancay, para intervenir y ejecutar el proyecto de investigación. Se solicitó firmar el consentimiento informado (Anexo 02) al personal administrativo que labora en la Agencia 2 del Banco de la Nación de Abancay, teniendo en cuenta los criterios de inclusión, exclusión y eliminación del muestreo.

Se aplicó el instrumento en un mismo tiempo al personal administrativo que labora en la Agencia 2 del Banco de la Nación de Abancay. Se realizó un filtro, para respetar el criterio de inclusión, exclusión y eliminación. Se procedió a clasificar y tabular los datos obtenidos, de acuerdo con las normas estadísticas para su efecto. Se procesó la prueba de hipótesis a través de correlación de la prueba estadística paramétrica correlación de Pearson. Se analizaron e interpretaron los resultados finales. Finalmente, se elaboró el informe de investigación para su presentación respectiva.

3.8. Tabulación

Para el análisis de los datos, se empleó la frecuencia absoluta, en cual se observaron los valores de las variables que se obtuvieron después de realizar la tabulación de datos. El tratamiento estadístico de los datos se realizó mediante el paquete estadístico SPSS. Versión

23 y Microsoft Word y Excel. El análisis descriptivo se presentó en tablas de frecuencia y figuras, con su respectiva interpretación.

Así mismo, obteniendo resultados completos del estudio se analizará según la estadística descriptiva que lo amerite; considerando el Pvalor aceptable $< 0,05$ y el valor de la prueba paramétrica estadística correlación de Pearson aceptable para la hipótesis del estudio, teniendo en cuenta el valor del índice de correlación varía en el intervalo $[-1,1]$, indicando el signo el sentido de la relación:

Si $r = 1$, existe una correlación positiva perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables denominada relación directa: cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en proporción constante.

Si $0 < r < 1$, existe una correlación positiva.

Si $r = 0$, no existe relación lineal. Pero esto no necesariamente implica que las variables son independientes: pueden existir todavía relaciones no lineales entre las dos variables.

Si $-1 < r < 0$, existe una correlación negativa.

Si $r = -1$, existe una correlación negativa perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables llamada relación inversa: cuando una de ellas aumenta, la otra disminuye en proporción constante.

El resultado obtenido de los datos tabulados será analizado mediante graficas estadísticas que establezcan determinar si hay una relación significativa entre las variables de estudio; siendo interpretadas según corresponda el resultado, se discutirá sobre esta y por consiguiente se llegara a las conclusiones de la investigación y se finalizara con las recomendaciones.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 01: Edad del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

Edad	fi	%
20 – 30 años	9	20.0%
31 - 40 años	17	37.8%
41 - 50 años	12	26.7%
50 - 60 años	6	13.3%
>60 años	1	2.2%
Total	45	100.0%

Fuente: Instrumentos aplicado al personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

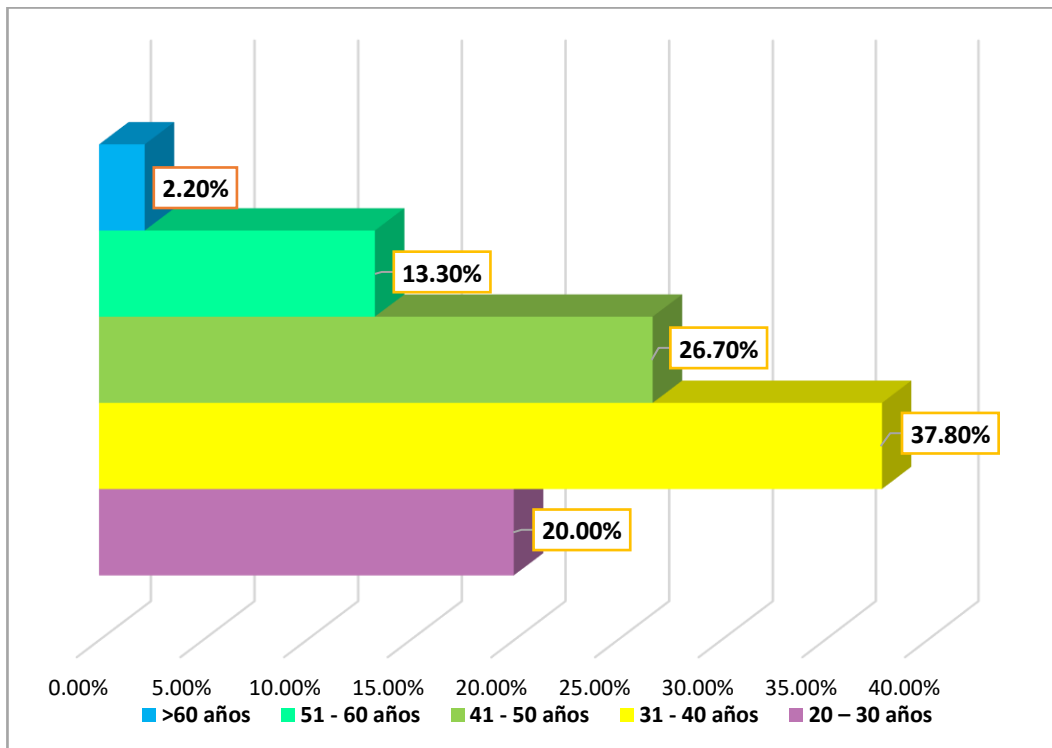


Figura 01: Diagrama de barras de la Edad del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

En la tabla y figura anterior se aprecia que, la edad promedio del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, durante el periodo 2018; el 37.8% se encuentran entre los 31 a 40 años de edad y el 13.3% se encuentran entre los 51 a 60 años.

Tabla 2: Género del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

Género	fi	%
Masculino	19	42.2%
Femenino	26	57.8%
Total	45	100.0%

Fuente: Instrumentos aplicado al personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

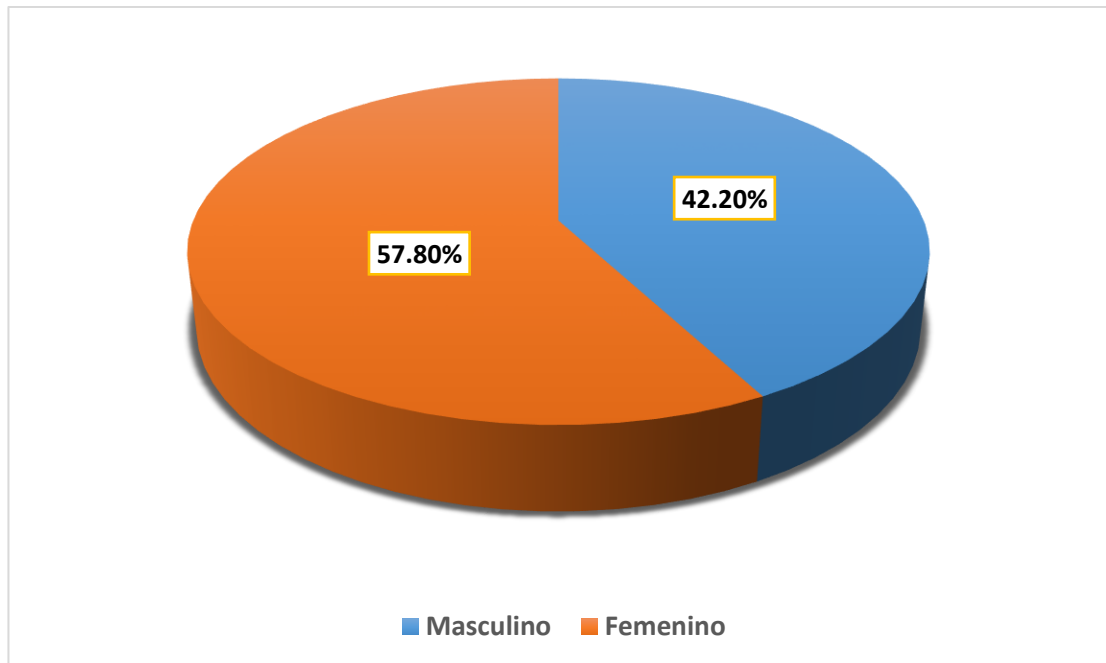


Figura 02: Diagrama de sectores del Género del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

En la tabla y figura anterior se aprecia que, el género del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, durante el periodo 2018; el 42.2% son de género masculino y el 57.8% son de género femenino.

Tabla 3: Grado Académico del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

Grado Académico	fi	%
Bachiller	8	17.8%
Título Profesional	21	46.7%
Especialista	10	22.2%
Maestro	5	11.1%
Doctor	1	2.2%
Total	45	100.0%

Fuente: Instrumentos aplicado al personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

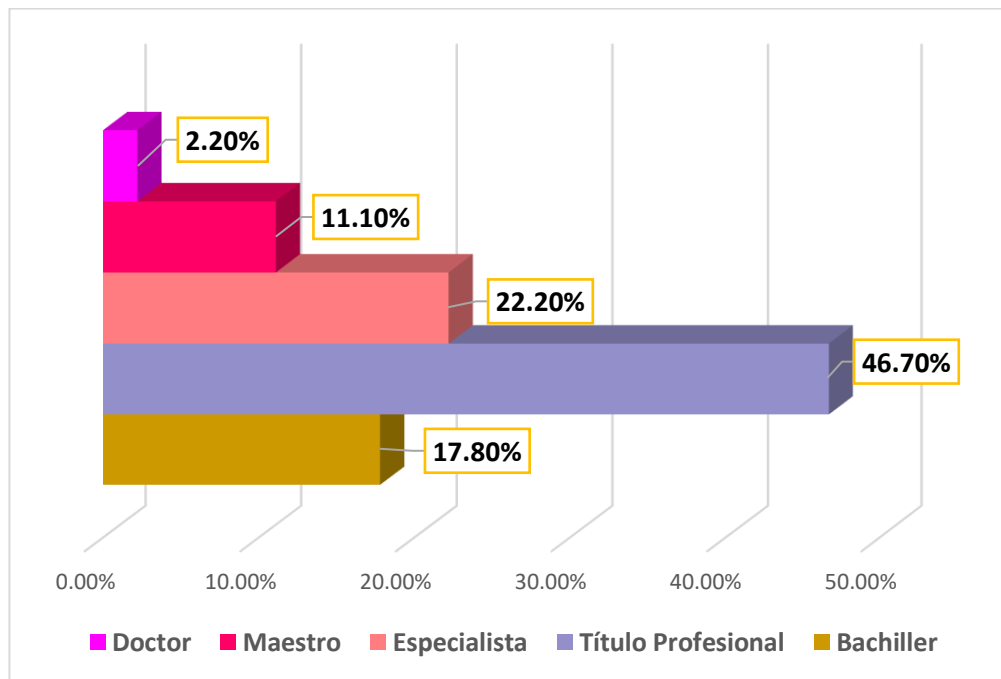


Figura 03: Diagrama de barras del Grado Académico del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

En la tabla y figura anterior se aprecia que, el grado académico alcanzado actualmente del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, durante el periodo 2018; el 46.7% refieren haber obtenido el título profesional, el 17.8% sólo han obtenido el grado bachiller, el 11.1% han alcanzado el grado de Maestro, el 22.2%, la especialidad en su carrera profesional y el 2.2% ha alcanzado el grado de doctor.

Tabla 4: Tiempo de Servicio del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

Tiempo de Servicio	fi	%
De 01 a 03 años	11	24.4%
De 03 a 6 años	19	42.2%
De 7 a 10 años	5	11.1%
Más de 10 años	10	22.2%
Total	45	100.0%

Fuente: Instrumentos aplicado al personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

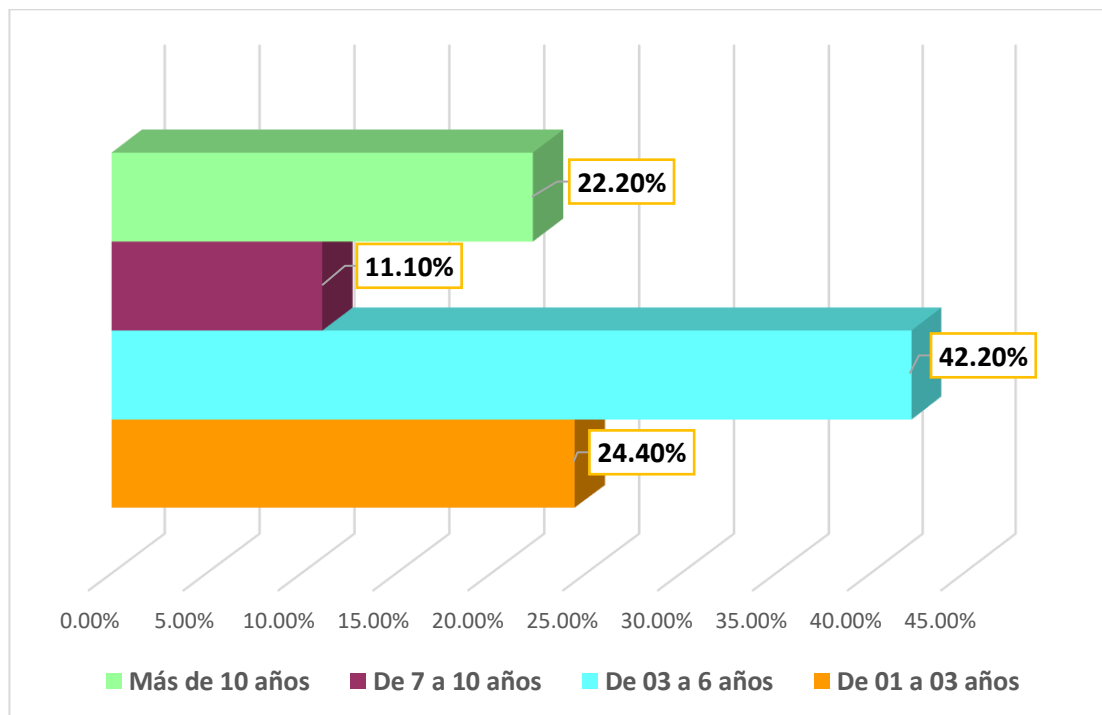


Figura 04: Diagrama de barras del Tiempo de Servicio del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

En la tabla y figura anterior se aprecia que, el tiempo de servicio actualmente del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, durante el periodo 2018; el 42.2% trabajan en la empresa de 03 a 06 años, el 24.4 % de 01 a 03 años, el 22.2% de 7 a 10 años y sólo un 11.10% trabajan más de 10 años en la institución.

Tabla 5: Cultura Organizacional, dimensión identidad; según el personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

Cultura Organizacional, dimensión identidad	fi	%
Cultura saludable	19	42.2%
Cultura medianamente saludable	15	33.3%
Cultura no saludable	11	24.4%
Total	45	100.0%

Fuente: Instrumentos aplicado al personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

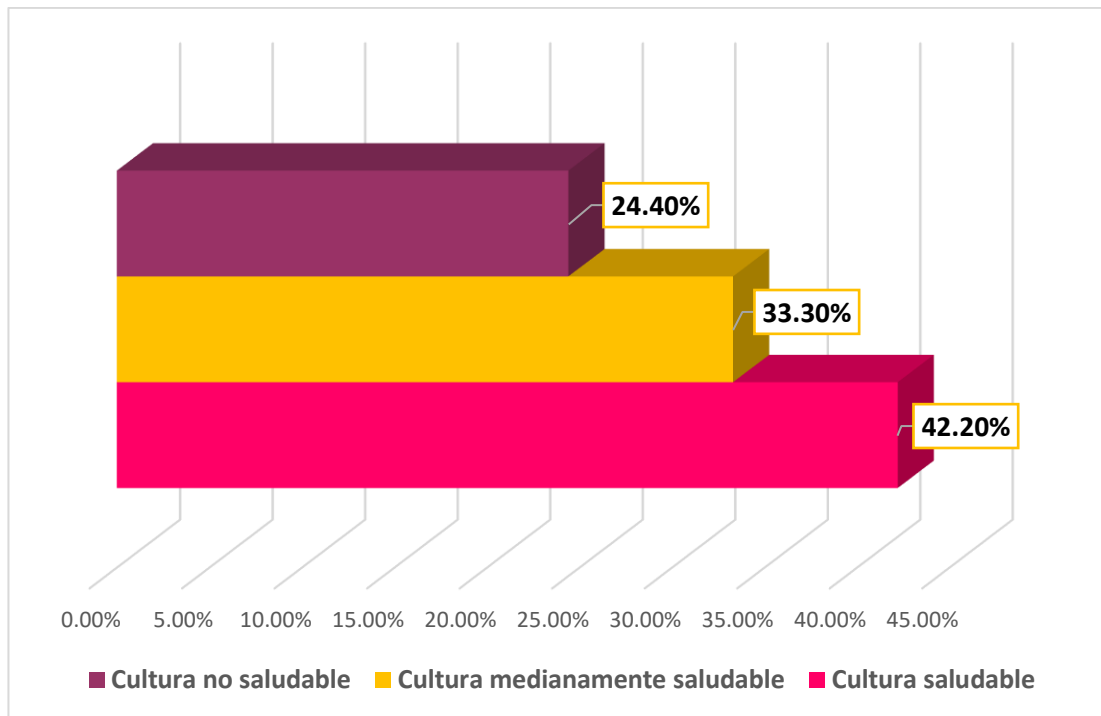


Figura 05: Diagrama de barras de la Cultura Organizacional, dimensión identidad; según el personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

En la tabla y figura anterior se aprecia que, respecto a la dimensión identidad del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, durante el periodo 2018; el 42.2% ha obtenido una cultura organizacional saludable; del cual, se infiere que, existe un nivel alto de Sentimiento de pertenencia a la organización, el 33.3% una cultura medianamente saludable y sólo el 24.4%, una cultura no saludable.

Tabla 6: Cultura Organizacional, dimensión conflicto y cooperación; según el personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

Cultura Organizacional, dimensión conflicto y cooperación	fi	%
Cultura saludable	21	46.7%
Cultura medianamente saludable	8	17.8%
Cultura no saludable	16	35.6%
Total	45	100.0%

Fuente: Instrumentos aplicado al personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

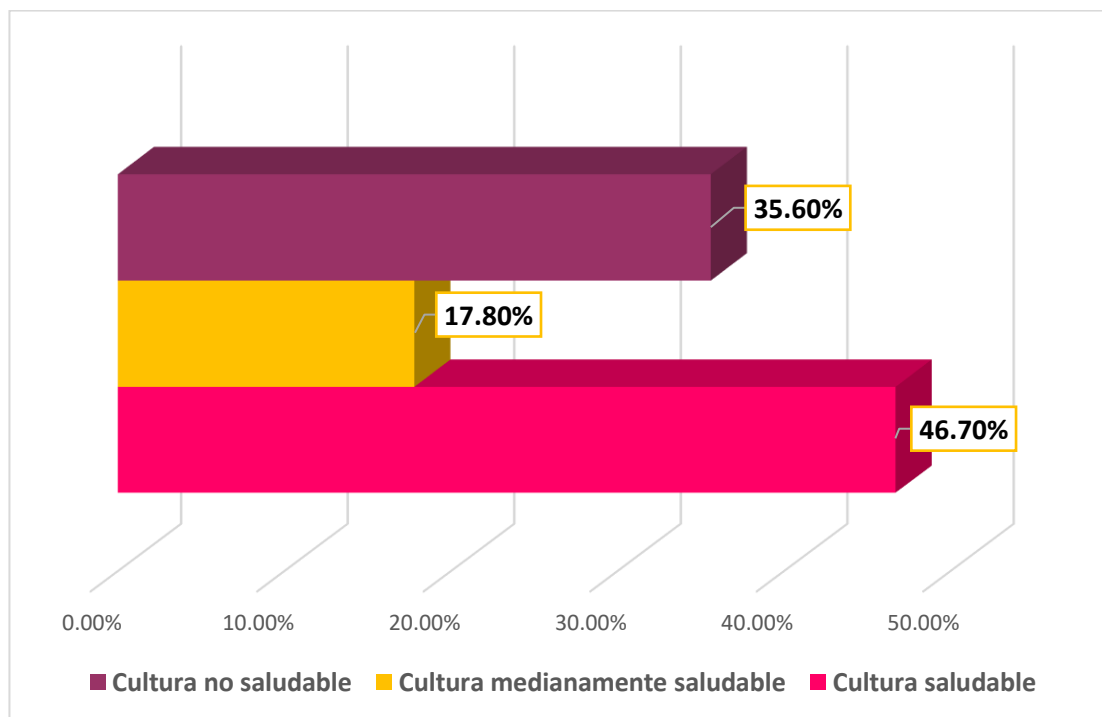


Figura 06: Diagrama de barras de la Cultura Organizacional, dimensión conflicto y cooperación; según el personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

En la tabla y figura anterior se aprecia que, respecto a la dimensión conflicto y cooperación del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, durante el periodo 2018; el 46.7% ha obtenido una cultura organizacional saludable; del cual, se infiere que, se observa entre los empleados colaboración que en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos

Materiales y humanos que éstos reciben de su organización, el 35.6% una cultura no saludable y sólo el 17.8%, una cultura medianamente saludable.

Tabla 7: Cultura Organizacional, dimensión motivación; según el personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

Cultura Organizacional, dimensión motivación	fi	%
Cultura saludable	28	62.2%
Cultura medianamente saludable	10	22.2%
Cultura no saludable	7	15.6%
Total	45	100.0%

Fuente: Instrumentos aplicado al personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

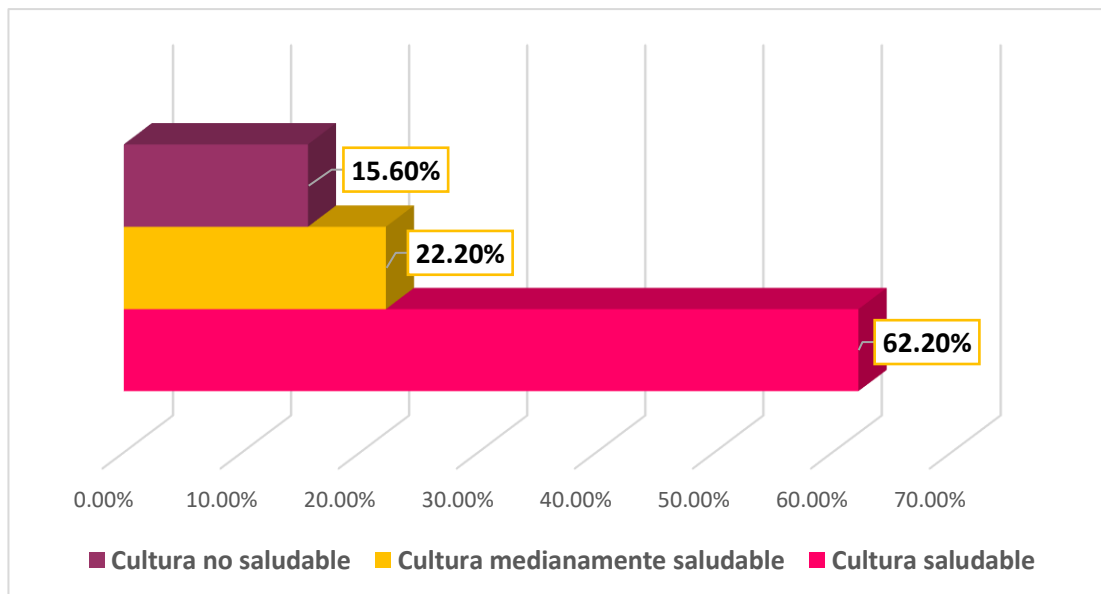


Figura 07: Diagrama de barras de la Cultura Organizacional, dimensión motivación; según el personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

En la tabla y figura anterior se aprecia que, respecto a la dimensión motivación del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, durante el periodo 2018; el 62.2% ha obtenido una cultura organizacional saludable; del cual, se infiere que, se observa Condiciones que llevan a los empleados a trabajar, más o menos intensamente dentro de la organización; el 15.6% una cultura no saludable y sólo el 22.2%, una cultura medianamente saludable.

Tabla 8: Cultura Organizacional; según el personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

Cultura Organizacional	fi	%
Cultura saludable	23	51.1%
Cultura medianamente saludable	12	26.7%
Cultura no saludable	10	22.2%
Total	45	100.0%

Fuente: Instrumentos aplicado al personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

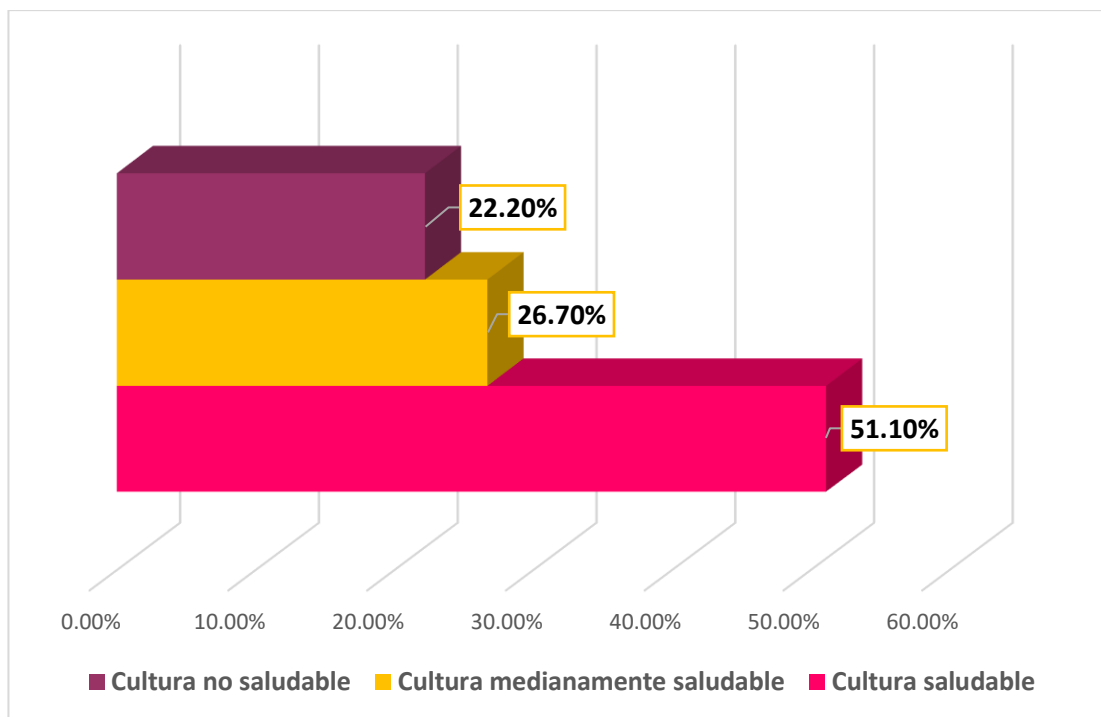


Figura 08: Diagrama de barras de la Cultura Organizacional; según el personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

En la tabla y figura anterior se aprecia que, la cultura organizacional del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, durante el periodo 2018; el 51.1% ha obtenido una cultura organizacional saludable; del cual, se infiere que, hay relación directa entre sus tres dimensiones identidad, conflicto y cooperación y motivación; el 22.2% una cultura no saludable y sólo el 26.7%, una cultura medianamente saludable.

Tabla 9: Desempeño Laboral; según el personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

Desempeño Laboral	fi	%
Desempeño Bueno	21	46.7%
Desempeño Regular	15	33.3%
Cultura no saludable	9	20.0%
Total	45	100.0%

Fuente: Instrumentos aplicado al personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

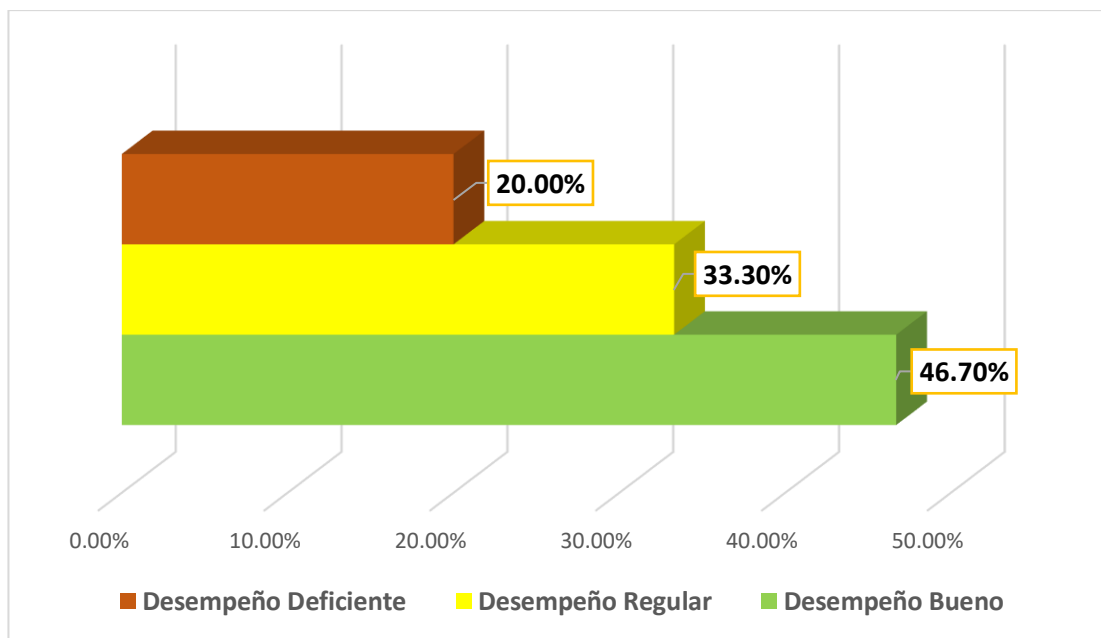


Figura 09: Diagrama de barras del Desempeño Laboral; según el personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

En la tabla y figura anterior se aprecia que, respecto al nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, durante el periodo 2018; el 46.7% ha obtenido un nivel de desempeño bueno; del cual, se infiere que, hay relación directa los indicadores como Conocimiento del puesto, Disponibilidad, Calidad, Objetividad, Independencia, Negociación, Confiabilidad, Relaciones Interpersonales, Trabajo en Equipo, Compromiso; así mismo se observó que, el 33.3% ha evidenciado un desempeño regular; mientras que, sólo un 20.0% ha evidenciado un nivel de desempeño deficiente.

4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

Tabla 10: Comparación de la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

Cultura Organizacional		Desempeño Laboral)			Total
		Bueno	Regular	Deficiente	
Cultura	fi	14	7	2	23
Saludable	%	31.1%	15.6%	4.4%	51.1%
Cultura	fi	4	5	3	12
medianamente	%	8.9%	11.1%	6.7%	26.7%
Saludable					
Cultura no	fi	3	3	4	10
Saludable	%	6.7%	6.7%	8.9%	22.2%
Total	fi	21	15	9	45
	%	46.7%	33.3%	20.0%	100.0%

Fuente: Instrumentos aplicado al personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

En la tabla y figura anterior se aprecia que, respecto a la cultura organizacional y su relación en el nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, durante el periodo 2018; el 31.1% que evidencia una cultura organizacional saludable ha obtenido un desempeño laboral bueno, mientras que el 8.9% que ha evidenciado una cultura organizacional no saludable ha obtenido un desempeño laboral deficiente.

Tabla 11: Relación entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral	Valor	Significación aproximada
R de Pearson	0,829	0,000
TOTAL	45	

Fuente: Instrumentos aplicado al personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

Según el cuadro anterior, en base a los resultados obtenido, se aprecia que, el resultado de R de Pearson es igual a 0,829 y el P valor = 0,00; así podemos observar que el p valor es $< 0,05$. Por lo mismo, vemos en la bibliografía el valor del índice de correlación varía en el intervalo $[-1,1]$, indicando el signo el sentido de la relación:

Si $r = 1$, existe una correlación positiva perfecta.

Si $0 < r < 1$, existe una correlación positiva.

Si $r = 0$, no existe relación lineal.

Si $-1 < r < 0$, existe una correlación negativa.

Si $r = -1$, existe una correlación negativa perfecta.

Conclusión estadística

Es decir, como el valor calculado de R de Pearson es igual a 0,829 y el P valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: La cultura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018, tienen una correlación positiva.

4.3. Discusión de resultados

El presente estudio ha permitido Establecer la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del

personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

En base a los resultados obtenidos, se pudo observar que, el 31.1% que evidencia una cultura organizacional saludable ha obtenido un desempeño laboral bueno, mientras que el 8.9% que ha evidenciado una cultura organizacional no saludable ha obtenido un desempeño laboral deficiente. Así mismo, se aprecia que, el resultado de R de Pearson es igual a 0,829 y el P valor = 0,00; así podemos observar que el p valor es $< 0,05$. Es decir, como el valor calculado de R de Pearson es igual a 0,829 y el P valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: La cultura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018, tienen una correlación positiva.

Dichos resultado coinciden con el estudio de Barriga Rodríguez, Rhomao Diego; en su investigación “Clima organizacional y desempeño docente en la Universidad “Jaime Bausate y Meza” Jesús María - Lima, 2016”, Lima, en Perú en el año 2016. El estudio plantea la siguiente hipótesis de investigación: El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño docente en la Universidad “Jaime Bausate y Meza”. Jesús María. Lima 2016. En los que encontramos que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es BUENA de 0,755 y el p_ valor es de 0,001 por lo tanto vemos que existe una relación directa y un nivel de significancia menor que 0,05 motivo por el cual se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la hipótesis alterna que sugiere que el clima organizacional se relaciona con el desempeño docente en la Universidad “Jaime Bausate y Meza”. Jesús María. Lima 2016. Validándola (Barriga, 2016).

Así mismo, coincide con el estudio de Álvarez Presentación, G. y Lucas Jara, Luz en su investigación titulado “Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo Huánuco – 2015”, Huánuco, Perú en el año 2015. Se concluye con que de acuerdo al trabajo de campo

realizado a los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo donde se evidencia en el Cuadro No 28 y el Gráfico No 27, que existe una Buena correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, cuyo resultado fue significativo por lo que se rechazó la hipótesis nula (Álvarez & Lucas, 2015).

Por el contrario, no coincide con el estudio de Figueroa Monterroso, Leyvi Karin; en su investigación “Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental”, en Guatemala en el año 2015; se concluyó que la cultura organizacional no se relaciona con en el desempeño laboral de los colaboradores en la institución gubernamental la cual fue objeto de estudio, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se afirma que no existe diferencia estadísticamente significativa del 0.05 entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la institución; es decir que una variable no incide en la otra (Figueroa, 2015).

Del mismo modo, no coincide con la investigación de Quintero, Niria; Africano, Nelly; Elsis, Faría; titulado “Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados Costa Oriental Del Lago”, en Maracaibo, Venezuela en el año 2008. Donde la investigación fue de tipo descriptivo cuantitativo en la modalidad de campo. La población fue de 82 trabajadores y la muestra de 45 trabajadores, se utilizó la técnica de muestreo probabilística donde todas las unidades de población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de 36 preguntas con cinco alternativas de respuesta. Se concluyó según los resultados obtenidos que el clima organizacional no es productivo ni satisfactorio para un buen desempeño laboral (Quintero, Africano, & Elsis, 2008).

4.4. Aporte de la investigación

Todas las organizaciones deberían poseer una cultura la cual define su ser y forma de hacer sus procesos de evolución y se ven influidas por factores internos y externos, los que pueden producir altibajos en los resultados de su desempeño laboral y productividad.

Una organización es “una unidad social coordinada conscientemente, compuesta por dos o más personas, que funciona como una base relativamente continua para lograr una meta común o un conjunto de metas.” (Escuelas, empresas de servicio, producción, hospitales, etc.). Está constituida por tres elementos fundamentales: personas - objetivos - procedimientos. Para poder funcionar, toda organización necesita de recursos financieros, técnicos, económicos y humanos. Éstos últimos, son el elemento común en todas ellas, ya que todas están integradas por personas.

La gerencia quiere reconocer abiertamente y mostrar apoyo a las diferencias que estos empleados traen al lugar de trabajo. Las culturas fuertes imponen una presión considerable para que se ajusten los empleados. Limitan El rango de valores y estilos que son aceptables. Las organizaciones buscan fuera y contratan individuos diversos por las fortalezas alternativas que esta gente trae al lugar de trabajo.

Sin embargo, estos comportamientos y fortalezas diversas probablemente disminuyan en las culturas fuertes conforme la gente trata de ajustarse. Las culturas fuertes, por tanto, pueden ser desventajas cuando en efecto eliminan aquellas fortalezas únicas que la gente de diferentes experiencias aporta la organización. Además, las culturas fuertes pueden ser también una desventaja cuando apoyan el perjuicio institucional o se vuelven insensibles a la gente que es diferente.

CONCLUSIONES

1. Se aprecia que, respecto a la cultura organizacional y su relación en el nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, durante el periodo 2018; el 31.1% que evidencia una cultura organizacional saludable ha obtenido un desempeño laboral bueno, mientras que el 8.9% que ha evidenciado una cultura organizacional no saludable ha obtenido un desempeño laboral deficiente. En base a los resultados obtenidos, se aprecia que, el resultado de R de Pearson es igual a 0,829 y el P valor = 0,00; así podemos observar que el p valor es $< 0,05$. Es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: La cultura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018, tienen una correlación positiva.
2. Se ha determinado que, el 51.1% ha obtenido una cultura organizacional saludable; del cual, se infiere que, hay relación directa entre sus tres dimensiones identidad, conflicto y cooperación y motivación; el 22.2% una cultura no saludable y sólo el 26.7%, una cultura medianamente saludable.
3. Se ha observado que, el 46.7% ha obtenido un nivel de desempeño bueno; del cual, se infiere que, hay relación directa los indicadores como Conocimiento del puesto, Disponibilidad, Calidad, Objetividad, Independencia, Negociación, Confiabilidad, Relaciones Interpersonales, Trabajo en Equipo, Compromiso; así mismo se observó que, el 33.3% ha evidenciado un desempeño regular; mientras que, sólo un 20.0% ha evidenciado un nivel de desempeño deficiente.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

Al director de la Agencia 2 del Banco de la Nación de Abancay

- Fortalecer la cultura organizacional en el personal administrativo, haciendo hincapié en las tres dimensiones respectivas.
- Continuar con la evaluación del desempeño laboral periódicamente.

Al personal administrativo del Banco de la Nación de Abancay

- Capacitarse continuamente para obtener un indicador bueno en el desempeño laboral.
- Incrementar la adherencia a la institución, practicando la cultura organizacional.

Al investigador en gerencia pública

- Seguir realizando investigación en la gestión administrativa.
- Dar a conocer los resultados para fortalecer las debilidades de la institución en base a los resultados obtenidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, G., & Lucas, L. (2015). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo Huánuco - 2015*. Tesis de grado, Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Facultad de Ciencias Administrativas, Huanuco- Peru.
- Barriga, D. (2016). *Clima organizacional y desempeño docente en la universidad "Jaime Bausate y Meza" Jesús María - Lima, 2016*. Tesis de grado, UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS , FACULTAD DE EDUCACIÓN-UNIDAD DE POSGRADO , Lima.
- BN. (2018). *Misión del Banco de la Nación* . Lima: Banco de la Nación.
- Carrada Bravo, T. (Junio de 2002). La cultura organizacional en los sistemas de salud. *medigraphic Artemisa. Rev Med IMSS, 40 (3)(203-211)*.
- catarina. (s.f.). Recuperado el 17 de Noviembre de 2017, de udlap: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/mps/zempoaltecatl_m_md/capitulo1.pdf
- Crabtree, J. (2006). Construir instituciones: democracia, desarrollo y desigualdad en el Perú desde 1980.
- Figuroa, L. (2015). *Relacion entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de una Institucion Gubernamental*. Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Guatemala de la Asunsion.
- Gregor, D. M. (1960). Teoria de la Organizacion. *Untref Virtual, I(pp. 134-144.)*.
- Juarez, L. (2011). *Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un hospital de 2° nivel en Aguascalientes*. Tesis de grado, Universidad Autonoma de San Luis Potosi, Facultad de Enfermeria, Mexico.

- Lewis. (2010). *La Teoría de Campo de Lewin*. Recuperado el 18 de Noviembre de 2017, de Psicoactiva: <https://www.p psicoactiva.com/blog/la-teoria-campo-lewin/>
- Mejía, D., & Cachay, E. (2014). *La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, Periodo 2013*. Tesis de grado, Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Facultad de Ciencias Administrativas, Huanuco-Peru.
- Ministerio de Salud. (2008). *Metodología para el Estudio*. Tecnicos, Comité Técnico de Clima Organizacional, Dirección General de Salud de las Personas Dirección de Calidad en Salud, Lima.
- Morgan, J. (2015). La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura.
- Pérez, J., Aranda, M., & Topa, G. (2015). *INFLUENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LAS UNIDADES DE ENFERMERÍA EN LA INTENCIÓN DE PERMANENCIA Y LAS CONDUCTAS DE CIUDADANÍA: UN ESTUDIO MULTIMUESTRA*. Científico, Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), España , Departamento de Psicología Social y de las Organizaciones, España.
- Quintero, N., Africano, N., & Elsis, F. (abril de 2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados CostaOriental Del Lago. *Negotium*, vol. III,pp. 33-51(núm. 9).
- Ramos. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Científica, Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, Programa de Psicología UNAD CEAD , Fusagasugá;Cundinamarca;Colombia,.
- Ramos, G., & Triana, M. (Mayo de 2007). ESCUELA DE RELACIONES HUMANAS Y SU APLICACIÓN EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES. *Scientia et Technica Año XII, I(34)*.
- Rodríguez, I. (2004). Cultura organizacional.

Romero, J., & Udaneta, E. (Setiembre de 2009). DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS UNIVERSIDADES PRIVADAS. *Redhecs, IV(7)*.

Sum, M. (2015). *Motivacion y Desempeño Laboral*. Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Quetzaltenango-República de Guatemala.

Tocto, J. (2012). Guia de Aprendizaje Fortaleciemeinto Organizacional. Ministerio de Agricultura: Direccion General Forestal y de Fauna Silvestre.

TPM. (2007). Cultura organizacional.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Problema de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Qué tipo de relación existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Establecer la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.</p>	<p>H_i: La cultura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018, tienen una correlación positiva.</p>	<p>Primera variable:</p> <p>Cultura Organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Identidad ✚ Conflicto y cooperación ✚ Motivación <p>Segunda variable: Desempeño Laboral</p>	<p>Nivel de investigación:</p> <p>Relacional</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Prospectivo, Observacional, Transversal, Analítico,</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo es la cultura organizacional del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>✓ Determinar la cultura organizacional del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.</p> <p>✓ Determinar el nivel de desempeño del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.</p>	<p>H_o: La cultura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018, tienen una correlación negativa</p>	<p>Segunda variable: Desempeño Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Conocimiento del puesto ✚ Disponibilidad ✚ Calidad ✚ Objetividad ✚ Independencia ✚ Negociación ✚ Confiabilidad ✚ Relaciones Interpersonales ✚ Trabajo en Equipo ✚ Compromiso 	<p>La población muestral estuvo conformada por 45 personales administrativos, dicha información se obtuvo de la planilla de contratación de la Oficina de Recursos Humanos del Banco de la Nación.</p>



Anexo 02: Consentimiento Informado



ID: _____

FECHA: _____

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL BANCO DE LA NACIÓN – PROVINCIA DE ABANCAY, PERIODO 2018”

OBJETIVO: Establecer la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

TESISTA: Anaíz TUME SERRANO

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____

Lima, 2018.



Anexo 03: Cuestionario de Cultura Organizacional



ID: _____

FECHA: _____

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL BANCO DE LA NACIÓN – PROVINCIA DE ABANCAY, PERIODO 2018”

OBJETIVO: Establecer la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

TESISTA: Anaíz TUME SERRANO

INSTRUCCIONES: Estimado profesional, este cuestionario es anónimo. Sin embargo, con fines estadísticos se requiere algunos datos sociodemográficos. Gracias por su valiosa colaboración.

I. Datos Generales

Genero: M() F()

Edad: _____ años

Grado Académico alcanzado:

- a) Licenciado (a) () b) Especialista () c) Magister ()
d) Doctor ()

Tiempo se Servicio en la Empresa:

- a) Menor de 3 años () b) De 3 a 5 años ()
c) De 5 a 10 años () d) Mayor de 10 años ()

Marca con una “X”, en el recuadro tu respuesta según la siguiente escala de valores:

- | | | |
|--|--------------|----|
| | Nunca | =1 |
| | Casi nunca | =2 |
| | A veces | =3 |
| | Casi siempre | =4 |
| | Siempre | =5 |

No.	Pregunta	1	2	3	4	5
1	¿En la Institución donde usted labora se fomenta la innovación?					
2	¿En la Institución donde usted labora se promueve el trabajo en equipo?					
3	¿Para la Institución donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas?					
4	¿Cree que para ingresar a la Institución es necesaria una recomendación o influencia					
5	¿Cree usted que el salario que recibe por su labor en la Institución es el adecuado?					
6	¿Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias para realizar					
7	¿Percibe usted que la Institución le permite aprender y progresar como persona?					
8	¿Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la Institución?					
9	¿Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?					
10	¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa?					
11	¿En la Institución hay normas respecto de la presentación personal de los empleados?					
12	¿La Institución utiliza sanciones ante una falta?					
13	¿La Institución celebra fechas especiales como el día de la secretaria, navidad, entre otros?					
14	¿La Institución recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros,					

15	¿Los trabajadores reconocen y entienden el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la institución?					
16	¿Su trabajo es coherente con la misión – visión de la Institución?					
17	¿Al haber una vacante, la Institución toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas?					
18	¿A la Institución le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar?					



Anexo 04: Guía de Observación de Desempeño Laboral

ID: _____





FECHA: _____

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL BANCO DE LA NACIÓN – PROVINCIA DE ABANCAY, PERIODO 2018”

OBJETIVO: Establecer la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018.

TESISTA: Anaíz TUME SERRANO

Marca con una “X”, en el recuadro tu respuesta según la siguiente escala de valores:

- | | |
|--|----|
|  Nunca | =1 |
|  Casi nunca | =2 |
|  Casi siempre | =3 |
|  Siempre | =4 |

Características del desempeño		1	2	3	4
1	Conocimiento del puesto, el empleado comprende los elementos funcionales de su puesto, así como la noción de las relaciones del trabajo con otras áreas. Conoce el campo				
2	Disponibilidad, el empleado es puntual, y por lo regular observa los períodos prescritos para cada tarea.				
3	Calidad, el empleado cumple con la precisión y aceptabilidad en el trabajo desempeñado.				
4	Objetividad, el empleado busca el término justo en las diferentes situaciones y conflictos que se presentan en su puesto de trabajo, basándose en el análisis de la situación real de la Institución.				
5	Independencia, el empleado desempeña su trabajo con poca o ninguna supervisión.				
6	Negociación, el colaborador enfrenta y resuelve los conflictos con audacia, rapidez y objetividad.				
7	Confiabilidad, su labor es confiable en cuanto al término y seguimiento de la tarea.				
8	Relaciones Interpersonales, la relación del empleado es efectiva con los individuos de todos los niveles organizacionales.				
9	Trabajo en equipo, el colaborador está comprometido con el cumplimiento de objetivos comunes por medio de la comunicación y colaboración de sus demás compañeros.				
10	Compromiso, el empleado realiza todas las actividades con entrega, vitalidad y control con el fin de defender los intereses generales de la Institución.				



Anexo 05: Validación del Instrumento por Jueces



Nombre del experto: _____ Especialidad: _____

Cuestionario de Cultura Organizacional

No.	Pregunta	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL
1	¿En la Institución donde usted labora se fomenta la innovación?					
2	¿En la Institución donde usted labora se promueve el trabajo en equipo?					
3	¿Para la Institución donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas?					
4	¿Cree que para ingresar a la Institución es necesaria una recomendación o influencia interna?					
5	¿Cree usted que el salario que recibe por su labor en la Institución es el adecuado?					
6	¿Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias para realizar adecuadamente su trabajo?					
7	¿Percibe usted que la Institución le permite aprender y progresar como persona?					

8	¿Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la Institución?					
9	¿Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?					
10	¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa?					
11	¿En la Institución hay normas respecto de la presentación personal de los empleados?					
12	¿La Institución utiliza sanciones ante una falta?					
13	¿La Institución celebra fechas especiales como el día de la secretaria, navidad, entre otros?					
14	¿La Institución recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar las buenas					
15	¿Los trabajadores reconocen y entienden el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la institución?					
16	¿Su trabajo es coherente con la misión – visión de la Institución?					

17	¿Al haber una vacante, la Institución toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas?					
18	¿A la Institución le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar?					

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

NO ()

El instrumento debe ser aplicado: SI ()

Firma y Sello del juez

Nombre del experto: _____ Especialidad: _____

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

Guía de Observación de Desempeño Laboral

Características del desempeño		RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL
1	Conocimiento del puesto , el empleado comprende los elementos funcionales de su puesto, así como la noción de las relaciones del trabajo con otras áreas. Conoce el campo especializado y técnico de su puesto.					
2	Disponibilidad , el empleado es puntual, y por lo regular observa los períodos prescritos para cada tarea.					
3	Calidad , el empleado cumple con la precisión y aceptabilidad en el trabajo desempeñado.					
4	Objetividad , el empleado busca el término justo en las diferentes situaciones y conflictos que se presentan en su puesto de trabajo, basándose en el análisis de la situación real de la Institución.					

5	Independencia, el empleado desempeña su trabajo con poca o ninguna supervisión.					
6	Negociación, el colaborador enfrenta y resuelve los conflictos con audacia, rapidez y objetividad.					
7	Confiabilidad, su labor es confiable en cuanto al término y seguimiento de la tarea.					
8	Relaciones Interpersonales, la relación del empleado es efectiva con los individuos de todos los niveles organizacionales.					
9	Trabajo en equipo, el colaborador está comprometido con el cumplimiento de objetivos comunes por medio de la comunicación y colaboración de sus demás compañeros.					
10	Compromiso, el empleado realiza todas las actividades con entrega, vitalidad y control con el fin de defender los intereses generales de la Institución.					

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

NO ()

El instrumento debe ser aplicado: SI ()

Firma y Sello del juez

NOTA BIOGRÁFICA

ANAIZ TUME SERRANO, nació en el distrito de Antabamba, provincia de Antabamba, departamento de Apurímac, el 21 de agosto de 1986, cursó sus estudios de nivel primario y secundario en el Colegio “José Carlos Mariátegui de Antabamba”. Posteriormente en el año 2005 realizó sus estudios universitarios en la Universidad Andina del Cusco en la facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, egresando en el año 2014, obteniendo el grado de Bachiller en Contabilidad ese mismo año; así como también, obtuvo el título Profesional de Contadora Pública en la misma universidad logrando colegiarse en el mes de mayo del año 2019.

En el año 2015 concluí mis estudios de maestría en gestión pública y actualmente se encuentra en trámite para optar el grado de maestro en la UNHEVAL.

Mi primera experiencia laboral es como responsable de la unidad de caja del Banco de la Nación agencia Tambobamba – Apurímac, durante el año 2015, 2016 y 2017. Actualmente me encuentro estudiando para especializarme en uno de los sistemas administrativos de la Administración pública.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
Teléfono 514760 -Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En el Auditorio de la Escuela de Posgrado jirón Puno 248 Cercado - Lima, siendo las **20:00h**, del día sábado **05 DE ENERO DE 2019** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Reynaldo OSTOS MIRAVAL
Dr. Rafael NUÑEZ LOPEZ
Dra. Tania TREJO LUEGO

Presidente
Secretario
Vocal

Asesor de Tesis: Dr. Tito Jorge MONTOYA ARENAZA (Resolución N° 01098-2018-UNHEVAL/EPG-D)

El aspirante al Grado de Maestro en Gerencia Publica, Doña, Anaiz TUME SERRANO

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **“CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL BANCO DE LA NACIÓN – PROVINCIA DE ABANCAY, PERIODO 2018”**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de..... **CATORCE (14)**
Equivalente a **BUENO**....., por lo que se declara **APROBADO**
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Lima, siendo las **20:00** horas del 05 de enero de 2019.

PRESIDENTE
DNI N° **2242014**

SECRETARIO
DNI N° **10267041**

VOCAL
DNI N° **22489391**

Leyenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 03220-2018-UNHEVAL/EPG-D)

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos del autor de la tesis)

Apellidos y Nombres: **TUME SERRANO, Anaiz**

DNI: 43743084

Correo electrónico: **anaiz1521@hotmail.com**

Teléfonos Casa:

Celular: 979712085

Oficina _____

2. IDENTIFICACION DE LA TESIS

Posgrado	
Maestría:	GERENCIA PÚBLICA
Mención:	_____

Grado Académico obtenido: **MAESTRO**

Título de la tesis:

"CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL BANCO DE LA NACIÓN - PROVINCIA DE ABANCAY, PERIODO 2018"

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción de Acceso
	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
X	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquiera tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años (x) 4 años

Luego del período señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasara a ser de acceso público.

Fecha de firma: 02-12-2019


Firma del autor